



Andrea Eigel
Diplom-Ökonomin

Der Ton macht die Musik – **Kundenorientierung für Mitarbeiter**

Was macht einen wirklich lukrativen Auftrag aus? Dass der Kunde zufrieden ist. Ohne Abzug bezahlt. Der Betrieb daran verdient. Der Kunde wiederkommt. Und den Betrieb sogar an andere empfiehlt.

Dafür reicht nicht mehr, dass die Arbeit fachlich korrekt ausgeführt wird. Die Qualität des Betriebs wird heute vor allem bestimmt vom positiven Umgang mit dem Kunden. Und dieser wird immer anspruchsvoller, individueller und besser informiert. Eine große Herausforderung für diejenigen, die oft den intensivsten Kundenkontakt im Betrieb haben: die Mitarbeiter.

Im Seminar lernen die Teilnehmer an vielen Beispielen, sich auf unterschiedliche Kunden einzustellen, sich positiv zu präsentieren und die unterschiedlichen Situationen einer Auftragsbearbeitung beim Kunden sicher zu meistern.

Die Themen, die im Seminar besprochen und bearbeitet werden:

- Mehr als fachlich gut – die Ansprüche der Kunden von heute
- Unterschiedliche Kundentypen – erkennen und positiv bedienen
- Die Macht des ersten Eindrucks – von Kopf bis Fuß auf Kunden eingestellt
- Kompetent und verständlich – die gekonnte Begrüßung
- Vertrauen von Anfang an – die Abstimmung der Arbeit mit dem Kunden
- Das ABC der Kundenzufriedenheit – Pünktlichkeit, Freundlichkeit, Sauberkeit
- Verständnissvoll gekontert – der wirkungsvolle Umgang mit Reklamationen
- Ein guter Schluss ziert alles – das gelungene Abnahmegespräch
- Das Tüpfelchen auf dem i – Zusatzbedarf und Zusatzverkauf

Die Inhalte sind genau zugeschnitten auf Handwerk und Mittelstand. Jede Teilnehmerin und jeder Teilnehmer erhält griffige Tipps und Anleitungen, die direkt in den Betriebsalltag umgesetzt werden können.

